Observatoire de la sécurité des moyens de paiement

www.observatoire-paiements.fr

Mesures de prévention de la fraude sur les paiements par carte à distance hors *3-D Secure*

1. Contexte des travaux

La directive UE n° 2015/2366 du 25 novembre 2015 sur les services de paiement, dite DSP2[1], transposée en droit français dans le code monétaire et financier[2], prévoit le recours à un dispositif d'authentification forte du payeur pour les paiements électroniques ainsi que pour les opérations exécutées par le biais d'un moyen de communication à distance susceptibles de comporter un risque de fraude[3]. Le règlement délégué UE n° 2018/389 du 27 novembre 2017 (ou *RTS* pour *regulatory technical standard*) prévoit toutefois des exemptions[4] concernant notamment les opérations effectuées en faveur d'un bénéficiaire de confiance, les opérations récurrentes, les opérations de faible montant ou encore les opérations qui présentent un faible niveau de risque.

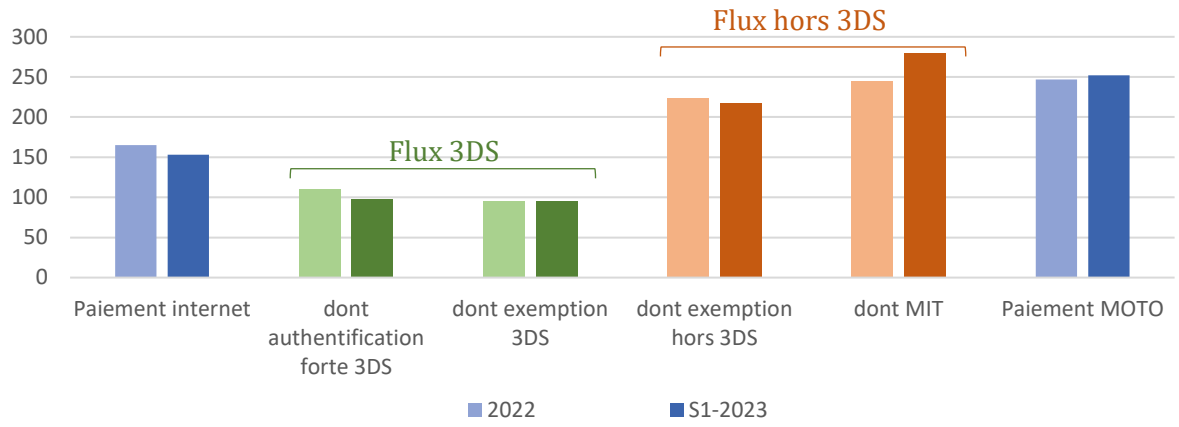
En France, la mise en œuvre progressive de l'authentification forte pour les paiements à distance effectués par carte bancaire s'est effectuée dans le cadre du plan de migration adopté par l'Observatoire[5].

Cette mise en œuvre a été rendue possible par le déploiement de la deuxième version du protocole *3-D Secure*, destiné à la gestion des échanges entre le commerçant, le porteur de la carte et leurs prestataires de services de paiement (PSP), en vue de l'authentification des paiements par internet. La version 2.0 du protocole permet la gestion de l'authentification forte des paiements à distance à l'aide des différentes solutions actuellement proposées aux porteurs de cartes par les PSP émetteurs, et prend également en charge les demandes d'exemption à l'authentification forte.

La mise en œuvre de l'authentification forte a permis la réduction du taux de fraude sur les paiements à distance effectués via *3-D Secure*. Le taux de fraude apparaît aujourd'hui maîtrisé sur l'ensemble de ces paiements, y compris sur ceux bénéficiant d'une exemption à l'authentification forte (figure n° 1).

[1] Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur
[2] Articles L. 133-1 et suivants
[3] Article L. 133-4, I du code monétaire et financier
[4] Articles 11 à 18 du règlement UE n° 2018/389
[5] Chapitre 1 du rapport annuel 2018 de l'Observatoire

Figure n° 1 : taux de fraude sur la carte *(en € de fraude / 100.000 € de paiements)*



À l'inverse, le taux de fraude reste aujourd'hui structurellement plus élevé sur les paiements effectués à distance hors *3-D Secure*, parmi lesquels les paiements de type *MIT (Merchant Initiated Transaction)* ainsi que les paiements *MOTO* (pour *Mail Order – Telephone Order*).

Par nature, ces paiements, qui ne donnent lieu à aucune authentification au moment de leur émission, sont beaucoup plus exposés à la fraude que les paiements transitant par le protocole *3-D Secure* :

- de tels paiements peuvent être initiés par toute personne ayant pu prendre connaissance des données inscrites sur la carte bancaire (numéro et date d'expiration pour les paiements *MOTO*, et cryptogramme visuel en sus pour les paiements *MIT*), sans même que cette personne ait besoin d'être en possession de la carte ou d'avoir accès au dispositif d'authentification forte des paiements à distance ;
- en particulier, un commerçant peut transmettre à son PSP des paiements qui ne correspondent en réalité à aucun produit ou service délivré au porteur de la carte, par exemple en réutilisant les données de cartes de paiement précédemment utilisées dans le cadre de transactions légitimes ;
- s'agissant en particulier des paiements *MOTO*, ceux-ci reposent sur la communication par le client payeur du numéro de sa carte bancaire et de sa date d'expiration par un canal non sécurisé (conversation téléphonique, courriel, envoi postal, télécopie…) puis sur leur manipulation par un opérateur qui assure la saisie sur le terminal de paiement du commerçant. Cette situation favorise la fraude interne ou externe par détournement des données de paiement.

Si les standards techniques en vigueur incluent théoriquement la possibilité de mettre en place une solution d'authentification des paiements *MOTO*, cette possibilité est en pratique inutilisée et aucune solution uniforme pour l'authentification de ces paiements n'a été identifiée à ce jour.

De plus, les paiements *MOTO* et les paiements internet hors *3-D Secure* sont parfois détournés de leur finalité originelle pour permettre à un commerçant d'accepter des paiements par internet initiés par le client (*CIT* pour *Customer Initiated Transaction*) en contournant l'obligation d'authentification forte pourtant imposée par la DSP2.

Ces constats conduisent l'Observatoire à adopter des recommandations qui visent à prévenir la fraude sur les paiements à distance effectués hors *3-D Secure*.

2. Périmètre des recommandations

Les présentes recommandations s'appliquent à l'ensemble des paiements à distance sans authentification forte effectués hors *3-D Secure*, à savoir :

- d'une part, les paiements *MOTO* ;
- d'autre part, les paiements internet hors *3-D Secure*, au nombre desquels les paiements de type *MIT* (pour lesquels seule l'authentification forte effectuée lors de la validation du mandat utilise le canal *3-D Secure*), ainsi que les paiements *CIT* demandant le bénéfice d'une exemption sans transiter par le protocole *3-D Secure* (on parle alors de paiement *DTA* pour *direct to authorisation*).

Par exception, ces recommandations ne s'appliquent pas :

- aux paiements internet hors *3-D Secure* reconnus comme authentifiés fortement par le PSP émetteur, tels que les paiements effectués à l'aide d'une solution mobile de type *wallet* intégrant une solution d'authentification forte reconnue comme conforme à la DSP2 par le PSP émetteur de la carte ;
- aux paiements électroniques initiés par des personnes morales au moyen de procédures ou de protocoles de paiement dédiés qui sont uniquement mis à la disposition de payeurs qui ne sont pas des consommateurs, lorsque les autorités compétentes ont acquis la certitude que lesdits procédures et protocoles garantissent des niveaux de sécurité au moins équivalents à ceux prévus par la DSP2[6] ;
- aux paiements pour lesquels le PSP acquéreur est situé dans un État qui n'est pas partie à l'accord sur l'Espace économique européen.

Les présentes recommandations ont vocation à être mises en œuvre par les commerçants qui acceptent de tels paiements, par leurs prestataires d'acceptation techniques, par les différents schémas de cartes ainsi que par l'ensemble des PSP, qu'ils soient émetteurs et/ou acquéreurs.

3. Recommandations applicables aux paiements à distance hors *3-D Secure*

3.1 Utilisation des paiements *MOTO* et des paiements par internet hors *3-D Secure* seulement lorsque le recours à un autre mode de paiement n'est pas possible

Le taux élevé de fraude sur ces paiements impose de limiter les paiements *MOTO*, ainsi que les paiements par internet hors *3-D Secure* (autres que ceux reconnus comme authentifiés par le PSP émetteur, par exemple lors de l'utilisation d'un *wallet*) aux seuls cas d'usage auxquels ces modes de paiements sont destinés.

En particulier, les paiements par internet pouvant bénéficier d'une exemption à l'authentification forte ont vocation à être présentés via *3-D Secure*. En effet, ce protocole permet la gestion des demandes d'exemption, et la demande d'authentification forte du client lorsque la demande d'exemption est rejetée via *soft decline*.

[6] Ces paiements sont exemptés de l'obligation d'authentification forte en application de l'article 17 du règlement UE n° 2018/389.

<u>Recommandation n° 1 : limitation des paiements *MOTO* et *MIT* aux seuls cas d'usage ou le recours à un autre mode de paiement n'est pas possible</u>

Les commerçants veillent :

- **à n'accepter des paiements par carte de type *MOTO* que pour les contrats souscrits à distance par un canal (téléphone, courrier…) autre qu'internet. Ils veillent à recourir à un paiement de proximité ou à un paiement sécurisé par internet chaque fois que la nature d'un contrat et les modalités de sa souscription ainsi que de la livraison des biens ou services commandés sont compatibles avec un tel paiement (par exemple, paiement de proximité lors de la livraison, effectuée directement par le commerçant, de biens commandés par téléphone) ;**
- **à n'accepter des paiements par internet que via le canal sécurisé *3-D Secure*, en dehors des cas où le paiement est reconnu comme authentifié par l'émetteur (par exemple lors de l'utilisation d'un *wallet* intégrant l'authentification forte) et des cas d'usage qui ne permettent pas le recours à *3-D Secure*, tels que les paiements de type *MIT*.**

En particulier, les commerçants ne doivent jamais recourir à des paiements par internet hors *3-D Secure* et des paiements de type *MOTO* lorsque le paiement s'effectue par internet et a été initié par le client *(CIT)*.

Les prestataires d'acceptation technique et les prestataires de services de paiement acquéreurs veillent au respect de cette recommandation par les commerçants avec lesquels ils ont conclu un contrat d'acceptation.

3.2 Chainage valide des paiements *MIT*

Le recours au protocole *3-D Secure* pour l'ensemble des paiements par internet initiés par le client *(CIT)* devrait conduire à réserver les paiements par internet hors *3-D Secure* autres que ceux reconnus comme authentifiés par le PSP émetteur (par exemple lors de l'usage d'un *wallet* intégrant une solution d'authentification forte) aux seuls paiements initiés par le commerçant *(MIT)*.

Chaque paiement *MIT* doit être associé à une référence de chainage valide permettant à l'émetteur de la carte de s'assurer du consentement de son porteur au paiement présenté ou, lors du traitement d'une contestation formulée par le porteur, de procéder au rapprochement entre le paiement et le mandat préalablement validé par authentification forte.

Si l'absence de chainage peut être détectée lors de l'acceptation du paiement par le PSP émetteur, l'analyse de la validité du chainage (c'est-à-dire s'assurer que le chainage présenté correspond à une authentification préalable) ne peut être réalisée en temps réel par celui-ci. De ce fait, les chainages invalides, c'est-à-dire ne correspondant pas à un mandat de paiement dûment validé par le porteur au moyen d'une authentification forte, ne pourront être détectés qu'en réalisant un rapprochement *a posteriori* que les PSP émetteurs sont invités à mettre progressivement en œuvre.

Recommandation n° 2 : chainage valide des *MIT*

Lors de toute émission d'un paiement *MIT*, les commerçants communiquent à leur PSP la référence de chainage issue de la validation par authentification forte du mandat de paiement autorisant le paiement.

Les PSP émetteurs sont invités :

- **à mettre en œuvre progressivement un mécanisme de rapprochement entre le chainage des paiements *MIT* et les mandats de paiement validés par authentification forte ;**
- **à notifier aux commerçants et aux prestataires d'acceptation techniques les anomalies relevées dans les chainages présentés dans les transactions *MIT* qu'ils émettent afin que ces derniers mettent en place un plan d'action visant à y remédier ;**
- **à défaut de remédiation, à appliquer la limite de vélocité définie par la recommandation n° 3 aux paiements *MIT* présentés par les commerçants et/ou les prestataires d'acceptation techniques concernés par le recours à des références de chainage invalides.**

3.3 Limitation de la vélocité des paiements *MOTO* et des paiements par internet hors *3-D Secure*

La prévention de la fraude sur les paiements *MOTO* et sur les paiements par internet hors *3-D Secure* (en dehors des cas, tels que l'usage d'un *wallet* intégrant une solution d'authentification forte, où l'opération est considérée comme authentifiée par le PSP émetteur) imposent de limiter la vélocité, c'est-à-dire le montant cumulé des achats effectués avec une même carte auprès d'un même commerçant durant une période de 24 heures (glissante).

Vélocité = montant cumulé des achats / carte / commerçant / 24 heures

La vélocité est mesurée de manière indépendante pour les paiements *MOTO* d'une part, et pour les paiements par internet hors *3-D Secure* d'autre part.

L'Observatoire invite les PSP émetteurs à rejeter toute opération conduisant au dépassement de cette limite, par *soft decline* lorsque les caractéristiques de l'opération permettent ce mode de rejet.

Cette limite de vélocité ne concerne pas :

- les secteurs d'activité pour lesquels le recours au mode de paiement considéré (*MOTO* et/ou *MIT*) apparaît justifié et pour lesquels le taux de fraude est maîtrisé. Ces secteurs sont intégrés à la « liste d'exclusions » définie en annexe 2 ;

- les paiements *MIT* associés à une référence de chainage techniquement valide et pour lesquels le commerçant et le prestataire d'acceptation technique n'ont pas été identifiés comme émettant des paiements associés à des références de chainage présentant des anomalies.

En outre, des exemptions individuelles pourront être accordées, en fonction du taux de fraude observé pour chaque commerçant[7].

[7] Un commerçant est identifié, lors de l'émission d'un paiement par carte, par la valeur renseignée dans le champ *Merchant ID* inclus dans les données de ce paiement.

À l'inverse, l'exclusion pourra être levée, sur décision du PSP émetteur et pour la durée de son choix, pour un commerçant dont le *MCC* bénéficie d'une exclusion, mais qui réalise un usage inapproprié des paiements *MOTO* ou des paiements par internet hors *3-D Secure*, ou encore dont le taux de fraude sur ces paiements apparaît insuffisamment maîtrisé au regard des critères définis par le PSP émetteur.

Recommandation n° 3 : limite de vélocité et mise en place d'un mécanisme de *soft decline*

Les PSP émetteurs rejettent, par *soft decline* lorsque cela est possible, les paiements *MOTO* et les paiements par internet hors *3-D Secure* reconnus comme non authentifiés par l'émetteur, dès lors que le montant du paiement conduirait au dépassement de la limite de vélocité définie par la présente recommandation.

La limite de vélocité, appréciée sur une période de 24 heures glissantes, est fixée à :

- **500 euros pour la période du 10 juin au 8 septembre 2024 inclus ;**
- **250 euros pour la période du 9 septembre au 13 octobre 2024 inclus ;**
- **100 euros à compter du 14 octobre 2024.**

L'abaissement aux seuils de 250 euros et 100 euros sera soumis à l'examen préalable de la capacité du marché à s'y adapter par le groupe de travail dédié de l'Observatoire.

La vélocité est mesurée de manière distincte :

- **d'une part, pour les paiements *MOTO* ;**
- **d'autre part, pour les paiements internet hors *3-D Secure*. Pour cette catégorie de paiement, la mesure de la vélocité ne prend en compte ni les paiements *CIT* authentifiés par l'émetteur (notamment par *wallet* mobile), ni les paiements *MIT* associés à une référence de chainage valide.**

Sont exclus de l'application de cette recommandation :

- **les paiements acceptés par des commerçants qui bénéficient d'une exemption (pour le type de paiement concerné) accordée dans les conditions définies en annexe 2, sauf si le PSP émetteur a levé cette exemption pour le commerçant concerné ;**
- **les paiements *MIT* qui sont associés à une référence de chainage valide ;**
- **les paiements *MOTO* qui ont fait l'objet d'une authentification forte.**

La mise en œuvre des limites de vélocité sera supervisée par un comité de pilotage placé sous l'égide du groupe de travail « authentification forte » de l'Observatoire.

Ce comité de pilotage aura la charge :

- de vérifier que l'ensemble des cas d'usage légitimes des paiements *MOTO* et des paiements par internet hors *3-D Secure* ont été pris en compte et que la mise en œuvre des limites de vélocité ne conduit pas au rejet d'opérations légitimes ;
- de proposer tout ajustement nécessaire des modalités de mise en œuvre de la présente recommandation et en particulier de modifier la liste des activités exclues de son champ d'application ou de différer les dates et conditions d'entrée en application des 2ème et 3ème paliers.

3.4 Sécurité des données de paiement transmises par le payeur lors d'un paiement *MOTO*

Les commerçants qui acceptent des paiements *MOTO* doivent apporter une attention particulière à la sécurité des données de paiements qu'ils manipulent, afin de prévenir leur détournement.

S'agissant des paiements de type *Telephone Order*, le recours à un système informatisé permet d'éviter la manipulation des données par un opérateur : le client payeur saisit ses données de paiement directement sur le clavier de son téléphone à fréquences vocales (qu'il s'agisse d'un téléphone fixe, d'un téléphone mobile ou d'un *smartphone*) et le système transmet automatiquement ces données vers le terminal de paiement, pour permettre l'acceptation du paiement.

Selon le cas d'usage, le client peut soit être en relation directement avec un serveur vocal (par exemple pour le paiement d'une facture : le client saisira alors la référence de la facture avant de saisir ses données de paiement), soit être en relation avec un opérateur auquel il indique les caractéristiques des biens ou services qu'il souhaite commander, avant d'être mis en relation avec un serveur vocal au moment de procéder au paiement, soit saisir ses données de paiement sur le clavier du téléphone pendant l'échange avec l'opérateur.

Recommandation n° 4 : sécurisation des données de paiement

Les commerçants qui acceptent des paiements *MOTO* veillent à garantir la sécurité des données de paiement communiquées par les clients. Les commerçants qui acceptent des paiements par téléphone *(Telephone Order)* veillent dans la mesure du possible à ce que les clients communiquent leurs données de paiement à un automate ou par saisie directe sur le clavier du téléphone plutôt qu'oralement à un opérateur.

Les prestataires de services de paiement acquéreurs veillent au respect de cette recommandation par les commerçants avec lesquels ils ont conclu un contrat d'acceptation.

3.5 Expérimentation de l'authentification des paiements *MOTO*

La mise en œuvre d'un mécanisme d'authentification, même simple (un seul facteur d'authentification), pour les paiements *MOTO* permettrait l'amélioration du niveau de sécurité puisque ces paiements ne font pour l'instant l'objet d'aucune authentification.

Dans certains cas, cette authentification pourrait s'effectuer à l'aide des dispositifs déjà existants, tels que l'authentification par application mobile des paiements effectués par téléphone, pour les porteurs de cartes enrôlés à la solution d'authentification forte par application mobile proposée par leur PSP, ou par la saisie d'un mot de passe à usage unique reçu par SMS.

Certaines solutions d'authentification forte conçues pour les paiements par internet apparaissent à l'inverse incompatibles avec les paiements par téléphone, qui ne permettent pas la saisie d'un mot de passe alphanumérique. La typologie particulière de la clientèle qui recourt aux paiements par téléphone (par exemple, clients ne disposant pas d'un accès à internet et/ou d'une ligne de téléphone mobile) devrait par ailleurs être prise en compte.

Recommandation n° 5 : expérimentation de l'authentification des paiements *MOTO*

Les commerçants et les prestataires de services de paiement (PSP) sont encouragés à proposer pour les paiements de type *MOTO* des solutions d'authentification adaptées à chaque canal de paiement et à la typologie de clientèle concernée.

ANNEXE 1: Glossaire

PSP : prestataire de services de paiement.

PSP acquéreur : PSP du bénéficiaire, c'est-à-dire du commerçant qui accepte des paiements par carte.

PSP émetteur : PSP du payeur, c'est-à-dire PSP qui émet la carte.

CIT : *Customer Initiated Transaction*, opération initiée par le client. Cette catégorie couvre la majorité des paiements par carte effectués directement par le porteur de la carte sur les sites de e-commerce.

MIT : *Merchant Initiated Transaction*, opération initiée par le commerçant. Cette catégorie correspond notamment aux paiements dont le montant exact n'est pas connu à l'avance, aux paiements récurrents (abonnements) ou encore aux paiements fractionnés (paiement en plusieurs fois), selon un fonctionnement comparable à celui d'un prélèvement SEPA : le client souscrit à un mandat, validé par authentification forte, par lequel il autorise le commerçant à initier un ou plusieurs paiements ultérieurs dans des conditions prédéfinies (montant unitaire, plafond, périodicité…).

MOTO : *Mail Order – Telephone Order*, paiements pour lesquels le porteur de la carte communique au commerçant par téléphone, courrier postal, courriel, télécopie… le numéro de sa carte et la date d'expiration, données que le commerçant saisit ensuite sur son terminal de paiement électronique. Ce mode de paiement est destiné au paiement d'achats effectués par téléphone (par exemple : réservation de voyage ou d'hôtel) ou par l'envoi d'un bon de commande sur support papier.

Chainage : référence cryptographique d'authentification, sous forme d'une chaîne de caractères alphanumériques, communiquée par le PSP émetteur à la suite de l'authentification forte du client lors de la validation du mandat *MIT*. Cette référence permet aux PSP d'identifier le mandat authentifié fortement au titre duquel un ou plusieurs paiements sont ensuite émis par le commerçant.

Soft decline : mécanisme par lequel le PSP acquéreur ou émetteur rejette un paiement par carte avec demande d'exemption tout en permettant au commerçant (ou à son prestataire d'acceptation technique) de présenter à nouveau la demande de paiement via le protocole *3-D Secure* (opération dite de *retry*). Le rejet est transparent pour le porteur de la carte qui n'a pas à saisir de nouveau ses données de paiement ; en revanche, le porteur devra valider le paiement par authentification forte[8].

Vélocité : montant cumulé des paiements effectués à l'aide d'une même carte auprès d'un même commerçant durant la même période glissante de référence (24 heures).

[8] Voir sur le sujet la note « Trajectoire de mise en œuvre du *soft decline* pour finalisation du plan de migration pour l'authentification forte des paiements en ligne » publiée par l'Observatoire le 18 février 2021 : https://abc-economie.banque-france.fr/sites/default/files/media/2021/12/21/210218_osmp-trajectoire-soft-decline.pdf

ANNEXE 2 : Liste des exclusions au mécanisme de limitation de la vélocité par secteur d'activité

Une liste des activités exclues de l'application de la limite de vélocité est définie, pour chaque catégorie de paiements (paiements *MOTO* et paiements par internet hors *3-D Secure*), en fonction du *MCC (Merchant Category Code)* attribué au commerçant.

La liste initialement définie ci-après pourra être modifiée, en fonction des taux de fraude et cas d'usage observés, par le groupe de travail « authentification forte » de l'Observatoire. La liste en vigueur sera disponible sur le site internet de l'Observatoire.

Paiements par internet hors *3-D Secure*

8398 ŒUVRES SOCIALES ET CARITATIVES

Paiements *MOTO*

3000 à 3299 COMPAGNIES AERIENNES *(MCC attribués individuellement)*
3350 à 3449 ENTREPRISES DE LOCATION DE VOITURES *(MCC attribués individuellement)*
3500 à 3999 CHAINES HOTELIERES *(MCC attribués individuellement)*
4011 TRANSPORT FERROVIAIRE
4112 TRANSPORT FERROVIAIRE DE PASSAGERS
4511 TRANSPORTS AERIENS
4722 AGENCES DE VOYAGES
4814 SERVICES DE TELECOMMUNICATION
4900 SERVICES ELECTRIQUES, GAZ, EAU, SANITAIRE
5965 VENTE SUR CATALOGUE
6010 DISTRIBUTION DE CREDIT
6300 ASSURANCES
6513 LOCATION DE LOGEMENT (bailleurs sociaux)
7011 HEBERGEMENT HOTELS MOTELS
7032 COLONIES ET CAMPS DE VACANCES OU ACTIVITES SPORTIVES
7033 AUTRE HEBERGEMENT TOURISTIQUE
7322 RECOUVREMENT DE CREANCES
7512 LOCATION ET LOCATION BAIL DE VOITURES
8398 ŒUVRES SOCIALES ET CARITATIVES
9405 ACHATS ENTRE AGENCES D'UNE MEME ADMINISTRATION